

# 從認知歸因歷程探討個案研究的推理誤差

陳李綢

社會認知論是結合了社會心理學及認知心理學的特色，探討人與人之間互動的歷程、人如何與他人形成印象、態度及感受、知覺的歷程。以認知取向的歸因理論為基礎，探討人際之間的互動及知覺的歷程，以認知心理學的架構探討人的社會基模、心理控制歷程，乃至社會認知的歷程，如注意、記憶、社會推理等歷程，甚至探討到社會中人的情感、情緒及態度的認知歷程。

本文旨在從社會認知論，探討歸因理論，及其產生的偏誤來源，乃至於影響個人推理、判斷的歸因誤差，藉以說明個案研究中推理的各種問題及因應之道。

## 壹、歸因理論的發展及研究

對於認知歸因的探討及實徵性研究，已成為近年社會認知及社會心理學發展的主流之一。許多學者企圖從歸因的歷程研究中找出人類歸因及社會互動知覺的一般通則。歸因理論的基本假定是社會中的人對自己的行為或他人行為及社會現象所產生的行為結果，通常會加以解釋，並推估其原因的傾向。換言之，社會中每一事件發生的結果，人都會賦予原因作推論說明。

歸因理論最早溯源於Heider (1958) 提出的人際知覺理論。他認為影響個人行為結果的因素包括個人及情境二種因素，而個人對自己或他人行為結果，會有兩種不同的歸因，(1) 將行為結果歸因於行為者本身因素——即為個人因素。(2) 將行為結果歸因於外在的因素——即為環境因素。個人因素包括能力及動機因素，換言之，行為結果與個人的能力 (ability) 及努力 (trying) 有關。環境因素牽涉到工作情境的困難度及運氣。Heider 並且從行為結

果的責任感知覺說明每個人對自己行為所負的責任層次，說明個人歸因的歷程。Heider 的因果界定及責任知覺之說，雖然並未有實徵研究，卻影響了其他人探討行為歸因更為熱衷及好奇。

Johns和Davis (1965) 受Heider影響，提出相對推理理論，探討社會中的人如何對他人行為加以歸因的歷程。他認為個人對他人事件或行為的推論來自於本身特質，了解他人的特質歸因因素可以了解和預測其行為。他認為影響推論的對應性因素包括非共同效果的分析、選擇、社會欲望、社會角色及先前期望有關。換言之，影響一個人對他人行為推論的因素會受非共同效果，行為是否自由選擇，或社會期待及自己期待有關。而在相對推理歷程中也會受個人動機因素的影響，如利害相關會影響觀察者對某行為的歸因判斷。根據Jones和Davis的研究，當行為者的行為有害或有利於觀察者，比不產生任何利害結果時，觀察者容易傾向於將此事件作個人歸因的判斷。又如人身涉及問題，也會影響個人行為的歸因。當一種行為與觀察者有利害關係時，而且這件事情發生，觀察者是唯一受影響者，那麼很容易將這件事的因果歸因與個人特質有關。

Kelley (1967) 提出共變模式 (covariation model) 說明行為或事件的發生，不只是與個人因素有關。他認為一個觀察者要了解所觀察的行為因素不只是從單方向去探討，而必須從各種角度、多重模式去探討；歸因的過程，可應用科學心理學的方法，使用共變數分析方式去推理行為的內外因素。進行歸因推理的歷程，可以從環境的實體性 (即事情是經常發生的嗎?) 作區辨，或從時間的一致性 (即事情發生，以前也曾發生過嗎?) 作比較，

或從人的行為同意度看法作比較分析。

另外Kelley (1972) 從因果基模觀點 (Casual schemata) , 說明人會利用原有的因果基模對行為或事件發生作因果推論。因果基模是指一個人對某些原因或某些效果之間交互作用有了一般概念或架構而形成的。而在歸因推論過程中, 因果基模會促使個人對行為歸因產生折扣或拓增原則。影響了行為結果的推論, 產生一些偏誤。

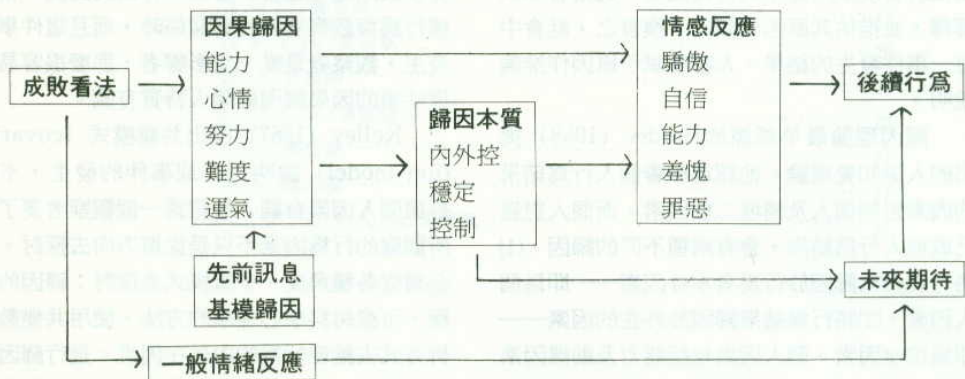
Schachter (1962, 1964, 1971) 的情緒二因論也是強調自我知覺的歸因論, 特別是與情緒有關的自我知覺理論。Schachter認為個人情緒發生受生理激動狀態和認知因素的影響。當一個事件發生時, 會先造成個人激動狀態, 然後形成認知。因此, 一個人在一個有壓力的環境下, 會選擇與自己情緒狀態或壓力相似的人親近。Schachter認為人類具有這種需求去比較自己情緒狀態與他人狀態, 然後才能助於了解或標記自己的行為反應, 對自己的行為作歸因。

繼之, Bem的自我知覺理論也受Schachter影響探討人是如何去推理自己的反應、情緒和態度的。Bem認為人通常從環境因素中去推理個人內在反應。基本上推理自己的態度就能推理他人的態度。因為個人都是從外在行為來推理自己的態度、情緒和內在狀態。換言

之, 個人了解自己態度的歷程, 與人們了解他人態度的歷程相同, 也是根據自己的行為表現及當時的情境推知的。

Rotter (1966) 提出內外控歸因模式, 他認為個人對行為結果的歸因是以行為結果的增強作用來判斷, 如果行為結果所帶來的增強作用是個人可以控制者, 稱為內控; 如果行為後果歸因於環境的、不可控制的, 稱為外控。Rotter的內外控模式說明行為後果對增強作用的自我覺知歷程。Rotter的研究模式提供歸因理論研究者, 對歸因的界定有較明確的操作型定義。

Weiner (1972) 首先將歸因理論應用到教育情境, 他認為歸因是影響個人成就行為的重要因素。他的基本假定是每個人都有尋求理解的基本動機, 對先前事件發生原因的知覺是決定未來行為的重要因素。每個人有不同的信念, 對自己成敗原因的解釋亦有差異。Weiner綜合了Heider和Rotter的看法, 提出了一個認知歸因模式, 他認為個人對成敗的看法會影響每人的因果歸因, 這些因果歸因會形成個人歸因的本質, 如內外控、穩定性及控制性。因果歸因及歸因本質會影響個人情感反應, 而造成後續行為。Weiner的歸因理論模式, 可以下圖表示之:



Weiner理論有下列幾項要點:(1)個人過去的成敗經驗、成就需求高低, 會影響個人對

成敗的歸因, 如能力、努力、作業難度及運氣等。(2)個人對成敗的歸因可分為五個向度, 即

制握所在、穩定性及控制性三向度，另外意向及概括性二種向度尚在驗證中。(3)個人對成敗的歸因向度不同，將會影響到未來對成敗的期望、個人持續努力的程度及情緒反應，進而影響到個人的成就行爲的表現。

繼Weiner理論之後，Nicholls（1975, 1976）也將個人對成敗的歸因分為邏輯分析和偏差歸因二種組型。Kukla（1972）以歸因理論及社會期待理論為基礎，提出成就表現歸因理論。他認為個人在面臨許多行爲前，會考慮到每一行爲的後續效果及效益價值。同時，個人會根據工作環境的性質及對自己能力的主觀知覺，對每一行爲後果作主觀判斷，這種主觀判斷也會影響到個人的努力程度。

綜合以上的理論及研究趨勢，可知歸因理論成為社會認知研究的主流。

## 貳、歸因推理的誤差和偏誤

由於許多有關歸因理論及研究，主要探討個人在社會情境下的知覺歷程，往往會形成許多誤差及偏誤來，尤其在推理或歸因歷程中，常會造成許多誤差。從上述的歸因理論中，可以發現在Kelley等人觀點中，社會中的人常會對某種行爲作正確歸因，認為在某種行爲下，會作某種正常的歸因；但是從許多的相關研究中顯示實際社會情境，個人不一定會如上述說法作正確歸因，因此會產生歸因上的誤差。因此，在歸因歷程中，有許多誤差和偏誤。這些誤差和偏誤大都來自歸因歷程中，對事實歪曲現象，認知受限制，或來自個人某種動機等。

歸因歷程的誤差和偏誤，大致分為下列幾種：

### 一、基本歸因誤差

在某些情境下，個人的特質和情境因素都會影響個人的行爲。但是對行爲作歸因推論中，難免會產生許多的誤差，如人對他人的穩定的行爲常會歸因於個人的本質因素，而不會歸因於是由情境造成的。例如演員所扮演的壞人或小丑的角色，人們常會將這種角色歸因為這

位演員本身的特質；而不是因演戲的情境所造成的角色，這就是一種歸因的誤差。

相反的，在某些方面，人們也會將某些行爲或事件發生，歸因為情境因素。如當一個人所發生的行爲與個人原有期待的本質不一致時，常常會將此種事件或行爲歸因為情境因素。這也將造成歸因上的誤差。

另外從行動者與觀察者的效果中，也可能發現歸因誤差，這是因個人對自我歸因及他人歸因的差異性所造成的。一般人從自己行爲看別人的行爲，當自己行爲是變動的，而看別人行爲則會認為是穩定的。當個人是行動者，自己可能看不到自己行爲，對自己行爲較不清楚，而他人行爲因情境因素使行爲突顯出，往往將為因果歸因為情境因素。因此行動者與觀察者的效果也是一種基本歸因誤差。這是推理或判斷行爲因果常見的歸因誤差。行動者與觀察者所知覺的角度不同，常會因事件或行爲的正負向價值觀，形成不同的歸因，而造成歸因上的誤差。

另外一種產生歸因誤差的現象是個人對他人行爲或想法的判斷，並不如預期那麼多，那麼個人常會以自己與他人反應是否一致作比較。在某些情況下，尤其是類似情況下，人們常會假定別人也會和自己一樣也有某種相同的反應，事實上別人不一定會有如此反應，如此也將形成誤差來。這種以自我為主的偏誤，也是一個重要的歸因誤差。這種歸因誤差可以維持自己的自尊，使自己的推理有根據，以便預測他人的行爲。

另外一種歸因誤差是防衛性歸因，當一件事或行爲的發生，常會因與個人認為的嚴重性程度而作不同的歸因。當一件事發生後所須負責程度與事件嚴重程度有關，因此這其中也將造成許多誤差來。

### 二、自利的歸因偏誤

每個人對事件或行爲發生所作的歸因，常會因個人對成功及失敗的知覺而不同。當事件或行爲表現成功時，人們常會表現出自我加強的偏誤；行爲失敗時，則會表現自我維護的偏

誤。換言之，人們通常喜歡接受成功的預期，而拒絕失敗的責任，因此會產生一些偏誤的推理。這種偏誤因素會影響個人對行動者行為結果的詳細性及正確性判斷。

### 三、自我中心偏誤

自我中心偏誤是來自個人對行為後果或事件發生後的責任作歸因，不計較其後果的成敗效果。這種以自我為中心的偏誤，具有認知因素，也有動機因素。每個人對行為發生，較易注意到自己貢獻，回憶到與自己有關的優點，同時從自己的優點中，獲得更多的自尊及防衛作用，因此自我中心偏誤也會造成個人推理上的錯誤。

### 參、個案研究推理歷程的誤差問題

探討個案研究的歷程是一個複雜的認知歷程，從個案問題的認定，問題的敘述及分析，發現各問題及資料的關係，問題的解決，決策能力，以及推理問題等歷程，都是相當複雜的。在推理個案問題的歷程中，正如社會認知心理學中所探討的推理判斷歷程。這個歷程對於幫助個案解決問題上有極重要的貢獻及影響。因此，推理歷程的正確性與否，關係著個案研究處理的成敗。但是這種推理及判斷的歷程，也難免會造成許多誤差及錯誤。從歸因的歷程中，有許多誤差和偏誤，作社會推理及判斷時，也同也產生一些誤差或錯誤。

在個案研究的推理歷程中，常見的錯誤或誤差，大致分成二類，一類與人捷思 (heuristic) 有關，一類與收集資料有關。

就捷思法來看，人們在推理歷程，常用一種簡便自然方式作判斷及歸因，但是這種捷思往往會形成許多錯誤的歸因效果，而造成推理及判斷上的錯誤及偏差。例如，就捷思法的社會判斷過程，通常是經由相似及突顯性二種線索形成這種簡易的判斷推理方式。譬如，當我們處理個案資料時，發現這個案具有某些犯罪的傾向，根據相似性線索，我們會直接推理這個案是屬於少年犯，而忽略了其他的線索，而這個個案事實上並非少年犯資料等，因而造成

推理上的錯誤。從突顯性來看，推理歷程常聯結了主觀的觀念，如一般的刻板化判斷的特色。一件事情或行為常常出現，或出現的情緒反應較為強烈，都可為突顯性的例子。譬如，通常我們認為人一緊張會口吃，然而我們就會推論成口吃的人是緊張的；或人一緊張，就會變成口吃者。因此，主觀的觀念往往會高估了某些事實的客觀性。換言之，利用突顯性形成的捷思判斷，往往會使個案研究推理歷程產生高估現有事實資料，忽略其他相關資料的現象。

另外，影響個人在處理個案的推理歷程採用捷思法的因素尚有與個人信念，期待，推理法則等有關。在個人信念中常會形成主觀觀念及一般共同知識經驗，這些信念及主觀觀念形成了個人處理個案的社會基模，以為處理個案時所採用的法則依據，並且經由這些觀念及社會基模，產生對個案的期待，更加強了對個案的主觀經驗，因此，在處理個案時，會產生許多過於主觀的處理方式也形成個案處理中推理錯誤的來源。

就資料收集方面，常形成的誤差的因素包括樣本抽樣問題，統計相關法應用的錯誤，推理歷程中選擇注意的重點，資料收集方式及有關評量方式的問題。從樣本抽樣中，樣本大小及樣本的正確性及可靠性問題也會形成一些處理個案的誤差。譬如輔導員常會根據以往處理過的個案樣本問題，獲得一些經驗法則，形成主觀意識及直覺判斷，一旦遇到類似個案問題，就立即應用原有的知識或經驗法則處理個案問題，而造成許多意外的疏忽，造成推理判斷的錯誤。

從統計相關的應用中，個案研究一直想採用科學方式處理相當主觀問題，因此個案研究歷程相當複雜，大多數研究利用相關法的統計方式來證實所收集的資料之間關聯性。但相關法只能說明各種資料的關係，但不可探討因果關係。可是研究者往往會將相關資料作因果關係推理及推論，形成統計應用上的錯誤推論。另外統計迴歸方式中，了解多項資料間的共同因素，而形成研究者以為這些共同因是理個案

問題的要焦點，而忽視了某些不相關式低相關資料線索，造成了錯誤的推理。甚至從相關的資料中，形成了錯誤的刻板化印象，影響推理歷程的正確性。

就選擇資料的重點言，輔導員或研究者從事個案研究推理或判斷時，對個案資料選擇常會受先入為主觀念影響或捷思法偏誤影響，而重視某些認為重要的訊息，忽視了某些不相關資料，形成偏見和獨斷看法，影響了推理判斷的正確性。

就資料收集方式及評量方式這，一般個案研究所集的資料，都是採用教師或他人已記載的資料加以應用，他人的主觀觀念及歸因方式會影響到資料正確性，研究者在推理過程中，難免受資料影響，形成不正確的推理。而一般人格特質、智力及能力的評量結果記載在個案的資料中，評量方式的正確及可靠性如何，研究者可能會忽略之，因此光憑個案記錄上的資料作推理，可能有失客觀性。

綜合以上的現象，可知個案研究的推理歷程如同社會認知中的社會判斷一樣的複雜，一樣地可能造成許多的推理的誤差。

#### 肆、避免錯誤個案推理的因應之道

從事個案研究的推理歷程，難免會形成許多推理誤差，個案研究者須了解這些誤差，並儘量減少推理中造成錯誤的判斷，因應之道可從下列幾方面探討及改進：

一、正確認識個案推理中可能形成的錯誤及偏差、才能避免真正推理歷程的誤差。

二、了解所應用的個案推理中，設定的假定及主張是根據那些推理方式，儘量使推理方式能從外在行為或資料中顯示出來。

三、在驗證個案推理資料正確性如何，儘可能從所有解釋及說明方式考慮並推論。

四、儘可能應用客觀方式收集有關的個案資料，減少先入為主、刻板化印象及歸因主觀意識推理。

五、避免處理個案時，受情緒涉入影響而形成不當期待，影響個案推理正確性。

六、允許個人在判斷個案時，使用自己的主觀參照標準作判斷，並且從各種角度了解每個人不同的參照標準，以免使資料陷入主觀單一向度的推理方式。

七、儘量使用客觀的心理個案研究方式作推理及判斷，使用科學化和專業化技巧處理個案資料，例如(1)研究者須具有應用科學方法的能力及意願。(2)處理個案時應兼顧完整的倫理態度及專業技巧的關連性。(3)正確認知推理歷程的錯誤來源及有關的缺失。(4)掌握社會團體的溝通及社會心理學方面的知識及技巧，促進對社會方面知識的了解及應用。(5)了解解決問題的對策及有關的知識、理論等。(6)多方認識及了解有關的統計方式及有關認知心理學中知識檢索的歷程等。(7)多方面應用其他方面的訊息及資源資料，以便使邏輯推理與實際生活結合為一，造成正確推理方式。(8)儘量吸收科技整知知識，如法律、健康、保險及科學等各方面知識，以便形成客觀完整的推理及社會判斷。

(本文作者係國立台灣師範大學教育心理與輔導學系副教授)